



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Penumpang Kereta Api Tawang Alun Jurusan Malang-Banyuwangi Di Stasiun
Kota Malang)

Oleh:

Niken Oktaviasari*)

N.Rachma**)

Email: nikenza20@gmail.com

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang

ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the effect of simultaneous and partial between service quality, tariffs, and timeliness of users of railroad transportation service satisfaction of Tawang alun train customers to Malang-Banyuwangi. The population is the user of the Tawang Alun train majoring in Malang-Banyuwangi at Malang City Station.

The sample of this study was 50 users of the Tawang Alun train service in Malang-Banyuwangi Station in Malang City Station, with the sampling technique using questionnaires and the analysis used in this study was quantitative analysis, with explanatory research.

The results of this study indicate that the variables of service quality, tariff and timeliness are positive and significant to customer satisfaction. Adjusted R square of 0.882 indicates that 88.2% of variance or customer satisfaction is explained by independent variables in the regression equation. While the other 11.8% are explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Tariff, Timeliness, Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh secara simultan dan parsial antara kualitas pelayanan, tarif, dan ketepatan waktu pengguna layanan transportasi kereta api kepuasan pelanggan kereta api tujuan Malang-Banyuwangi. Populasinya adalah pengguna kereta api Tawang Alun jurusan Malang-Banyuwangi di Stasiun Kota Malang.

Sampel penelitian ini adalah pengguna layanan kereta api Tawang Alun jurusan Malang-Banyuwangi di Stasiun Kota Malang sebanyak 50 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, dengan jenis penelitian *explanatory research*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adjusted R square sebesar 0,882 menunjukkan bahwa 88,2% dari varian atau kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan 11,8% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Tarif, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sarana transportasi darat di Indonesia beragam, mulai dari kereta api, bus, angkutan umum atau minibus. Menurut Ketua Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT) Soerjanto Tjahjono dalam media mengungkapkan bahwa kereta api menjadi modal transportasi paling aman dengan indikator jumlah kecelakaan yang paling minim. Karena Kereta api adalah sarana transportasi tertua di dunia. Kereta api merupakan transportasi darat di Indonesia. Dari berbagai jenis kelas ekonomi, PT.KAI memberikan kualitas layanan terbaik sehingga pelanggan menjadi loyal, tarif sesuai pelayanan yang diberikan dan ketepatan waktu tempuh yang sesuai jadwal akan tercipta suatu kepuasan di rasakan oleh pelanggan pengguna jasa transportasi kereta api. Kereta Api Indonesia menyelenggarakan pengangkutan dengan memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang.

Kereta api cenderung menjadi pilihan masyarakat dikarenakan berbagai faktor seperti waktu tempuh yang tepat dan tarif yang cukup ekonomis karena Tarif yang rendah pemicu meningkatkan kinerja pemasaran. Tarif menjadi indikator kualitas suatu produk dengan kualitas tinggi dan harga yang tinggi pula. Selain karena tarif yang terjangkau, ketepatan waktu kereta api di Indonesia bisa dikatakan cukup baik sehingga pengguna jasa kereta api setiap tahunnya semakin meningkat. “Ketepatan waktu bisa dicapai karena infrastruktur perkeretaapian semakin baik dan ketepatan waktu (*timeliness*) itu sendiri”. menurut Chairil dan Ghazali (2001) adalah “*timeliness* adalah suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan”.

Berdasarkan pada keterangan latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ,TARIF ,KETEPATAN WAKTU ,TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada Kereta Api Tawang Alun jurusan Malang-Banyuwangi di Stasiun Kota Malang)**”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

- Apakah kualitas pelayanan, tarif, ketepatan waktu berpengaruh secara simultan kepada kepuasan pelanggan ?
- Apakah kualitas pelayanan, tarif, ketepatan waktu berpengaruh secara parsial kepada kepuasan pelanggan ?

Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif, ketepatan waktu secara simultan kepada kepuasan pelanggan.
- Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif, ketepatan waktu secara parsial kepada kepuasan pelanggan.

Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk memberikan manfaat bagi pihak yang terkait. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- Bagi pihak lain Penelitian ini untuk digunakan sebagai bahan kajian atau referensi bagi pembaca dan dapat dipakai sebagai bahan penelitian sejenis.
- Bagi perusahaan PT.KERETA API INDONESIA (KAI) (Persero) Sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas, kepercayaan dan berguna sebagai masukan bagi perusahaan yang

bersangkutan. Sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan tingkat manajerial serta menentukan langkah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Blumberg (1999:10), “Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap pelayanan kepada orang lain. Sedangkan manfaat pelayanan terhadap konsumen yaitu:

- 1) Pelayanan memperpanjang dasar hidup suatu produk yaitu pelayanan bukan saja bagian yang penting dari suatu produk, tapi juga memberikan pendapat dan keuntungan yang lebih besar melalui dasar hidup suatu produk.
- 2) Pelayanan dapat menambah nilai suatu produk yaitu adalah pelayanan dapat menambah nilai suatu produk secara langsung”.

Tarif

Menurut Philip Kotler (2008:345) “Tarif (price) adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa”. Berdasarkan uraian di atas bisa disimpulkan bahwa tarif merupakan keseluruhan nilai suatu barang maupun jasa yang diberikan dalam bentuk uang dan tarif adalah suatu nilai yang ditetapkan.

Ketepatan Waktu

Menurut Ahren (2008) “ketepatan waktu merupakan salah satu *indicator* penting dalam sektor perkeretaapian, kemampuan operator dalam memberikan pelayanan transportasi tepat waktu (sampai dengan stasiun akhir) sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, merupakan indikator dari ketepatan waktu”. Peningkatan ketepatan waktu dapat dilakukan apabila adanya sinergi antara pihak regulator dan operator dengan sistem perencanaan yang baik, menetapkan standar operasional tinggi, penambahan frekuensi perjalanan KA yang disesuaikan dengan kapasitas jalur dan peningkatan kecepatan rata-rata yang sesuai dengan kemampuan teknis prasarana dan sarana.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9), “Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira”.

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan didalam pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuisisioner. “Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden” (Sugiyono, 2010:199). Dalam penelitian ini, kuesioner tersebut dibagikan kepada penumpang kereta api Tawang Alun di Stasiun Kota Malang.

Pengukuran

Menurut Sugiyono (2010:199), mendefinisikan “metode kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawab”. Adapun teknik pengukuran variabel yang digunakan untuk memberikan jawaban pada kuesioner yaitu dengan menggunakan Skala *Likert*. “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial” (Sugiyono, 2014: 93). Sehingga kriteria dalam penelitian ini setiap jawaban diberikan skor/nilai untuk alternatif jawaban setiap item pertanyaan, yaitu sebagai berikut:

SS	= Sangat Setuju	Skor 5
S	= Setuju	Skor 4
N	= Netral	Skor 3
TS	= Tidak Setuju	Skor 2
STS	= Sangat Tidak Setuju	Skor 1

Operasional Variabel

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan (X_1) adalah upaya yang dilakukan KAI untuk memberikan pelayanan terhadap penumpang. Indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangible (berwujud) kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
2. Realibility (kehandalan) kecermatan petugas dalam melayani.
3. Responsiviness (ketanggapan) petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
4. Assurance (jaminan) PT.KAI memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
5. Emphaty (empati) petugas melayani dengan sikap sopan santun.

b. Tarif (X_2) adalah kesesuaian harga terhadap manfaat yang dirasakan konsumen KAI berdasarkan tujuan kereta dan kelas dari kereta. Indikatornya adalah:

1. Kesesuaian tarif dengan jarak yang ditempuh.
2. Kesesuaian tarif dengan waktu perjalanan.
3. Kesesuaian tarif dengan kualitas produk.
4. Kesesuaian tarif dengan manfaat yang diterima.
5. Keterjangkauan tarif.

c. Ketepatan waktu (X_3) adalah pelayanan secara tepat dan akurat sesuai jadwal keberangkatan kereta api yang telah diatur dalam grafik perjalanan kereta. Indikatornya adalah:

1. Ketepatan waktu kedatangan kereta api sesuai jadwal.
2. Ketepatan waktu keberangkatan kereta api sesuai jadwal.
3. Tanggung jawab PT KAI terhadap ketepatan waktu.
4. Efektifitas waktu yang telah di tentukan PT KAI.
5. Ketepatan waktu dibanding moda transportasi lain dengan tujuan yang sama

d. Kepuasan pelanggan(Y) Indikatornya adalah :

1. Menggunakan jasa kereta api kembali.
2. memberikan informasi baik kepada orang lain tentang KAI.
3. Menjadikan KAI sebagai transportasi utama.
4. Perasaan aman dalam menggunakan KAI.

HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Tabel 4.7
Uji Validitas
Hasil Uji KMO (*Kaiser Meyer Olin*)

No	Variabel	Nilai KMO	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.586	Valid
2	Tarif	0.681	Valid
3	Ketepatan Waktu	0.686	Valid
4	Kepuasan Pelanggan	0.659	Valid

Berdasarkan hasil tabel (4.8) di atas dapat dijelaskan bahwa nilai *Kaiser Mayer Olin* (KMO) dalam setiap variabel instrumen yang didapatkan dari *Measure of Sampling Adequacy* > 0,50 maka dapat disimpulkan bahwa semua data instrumen penelitian di atas adalah valid.

b. Uji Reabilitas

tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,615	Reliabel
Tarif (X ₂)	0,612	Reliabel
Ketepatan Waktu (X ₃)	0,628	Reliabel
Keputusan Pembelian (Y)	0,658	Reliabel

Apabila hasil koefisien alpha > taraf signifikansi 60% atau 0.6 maka kuisioner tersebut reliable. Apabila hasil koefisien alpha < taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuisioner tersebut tidak reliable.

c. Uji Normalitas

tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Instrumen	Nilai sig.	Keterangan
X1	Kualitas pelayanan	0.824	Berdistribusi Normal
X2	Tarif	0.924	Berdistribusi Normal
X3	Ketepatan waktu	0.879	Berdistribusi Normal
Y	Kepuasan pelanggan	0.501	Berdistribusi Normal

Dari Gambar 4.9, dapat diketahui nilai signifikansi residual regresi yang diatas lebih besar dari taraf nyata α 5% sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas tersebut terpenuhi.

d. Analisis regresi linier berganda

tabel 4.10 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.155	.878		.176
	x1	.258	.127	.220	.048
	x2	.274	.126	.270	.035
	x3	.518	.097	.505	.000

Berikut persamaan regresi linier berganda tersebut:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + b_3 \cdot X_3 + e$$

$$Y = -0,155 + 0,258 + 0,274 + 0,518 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Tarif

X₃ = Ketepatan Waktu

Dari persamaan regresi linier berganda di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Y = nilai variabel terikat akan diprediksikan oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan yang nilainya akan diprediksi oleh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Ketepatan Waktu.
2. a = -155 merupakan nilai konstanta, yaitu estimasi dari Kepuasan Pelanggan kereta api Tawang Alun.
3. b₁ = koefisien regresi kualitas pelayanan (X₁) (Positif), menyatakan bahwa apabila variabel penelitian Kualitas Pelayanan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, dengan asumsi X₂X₃ konstan.
4. b₂ = koefisien regresi tarif (X₂) (Positif), menyatakan bahwa apabila variabel Tarif meningkat, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat dengan asumsi X₁, X₃ konstan.
5. b₃ = koefisien regresi ketepatan waktu (X₃) (Positif), menyatakan bahwa apabila variabel Ketepatan Waktu meningkat, maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat dengan asumsi X₁, X₂ konstan.

UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.220	4.548
	Tarif	.166	6.025
	Ketepatan Waktu	.288	3.474
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan			

1. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai VIF sebesar 4,548 yang berarti bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas karena nilai VIF sebesar $4,548 < 10$.
2. Variabel Tarif memiliki nilai VIF sebesar 6,025 yang berarti bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas karena nilai VIF sebesar $6,025 < 10$.
3. Variabel Ketepatan Waktu memiliki nilai VIF sebesar 3,474 yang berarti bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas karena nilai VIF sebesar $3,474 < 10$.

b. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.12 Uji Heterokedastisitas

Variabel bebas	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.921	Homokedastisitas
Tarif (X2)	0.678	Homokedastisitas
Ketepatan Waktu (X3)	0.555	Homokedastisitas

Dari tabel 4.12 diatas hasil pengujian menunjukkan bahwa signifikansi hasil korelasi $> 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terjadi heterokedastisitas.

UJI HIPOTESIS

a. Uji F

Tabel 4.13 Hasil Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	326.020	3	108.673	114.496	.000 ^a
Residual	43.660	46	.949		
Total	369.680	49			

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

b. Dependent Variable: y1

Berdasarkan hasil output diatas dapat diketahui bahwa hasil analisis uji F sebesar 114.496 dengan signifikansi 0.000, maka nilai signifikansi < 0.05 sehingga dapat

diartikan H_1 diterima artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1) Tarif (X_2) Ketepatan Waktu (X_3) signifikan mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

b. Uji t

Tabel 4.14 Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.155	.878		-.176	.861
x1	.258	.127	.220	2.035	.048
x2	.274	.126	.270	2.167	.035
x3	.518	.097	.505	5.346	.000

a. Dependent Variable: y1

Berdasarkan hasil uji t (secara parsial) pada tabel 4.14 dapat memberikan beberapa keputusan, antara lain:

1. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki t hitung sebesar 2,035 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,048 < 0,05$, H_0 ditolak artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.
2. Variabel Tarif memiliki t hitung sebesar 2,167 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$, H_0 ditolak artinya secara parsial Tarif berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.
3. Variabel Ketepatan Waktu memiliki t hitung sebesar 5,346 dengan tingkat signifikansi t sebesar $0,000 < 0,05$, H_0 diterima artinya secara parsial Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

c. R square

Tabel 4.15 Hasil R square
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.939 ^a	.882	.874	.97424

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa nilai *R square* sebesar 0.882 Hal ini berarti semua variabel independen diantaranya yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Tarif (X_2) dan Ketepatan Waktu (X_3) memiliki kontribusi secara simultan atau bersama-sama sebesar 88,2% terhadap variabel keputusan pembelian (Y), sedangkan sebesar 11,8% adalah sisanya yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan termasuk dalam penelitian ini.

Implikasi Hasil Penelitian**a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Seperti yang telah diketahui penelitian ini mendapatkan hasil dari uji t yaitu t hitungnya sebesar 2.035 dengan nilai signifikansi 0.048 lebih kecil dari probabilitas signifikansi 0.05. Berdasarkan hasil tersebut maka hasilnya adalah H_1 diterima ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Widodo et al (2015) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan ketetapan waktu terhadap kepuasan pelanggan (Studi Empiris pada KA Blora Jaya Ekspres 2 di Daop 4 Semarang).

b. Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan

Seperti yang telah diketahui penelitian ini mendapatkan hasil dari uji t yaitu t hitungnya sebesar 2.167 dengan nilai signifikansi 0.035 lebih kecil dari probabilitas signifikansi 0.05. Berdasarkan hasil tersebut maka hasilnya adalah H_1 diterima ini berarti variabel Tarif (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Triantoro et al (2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)

c. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan

Seperti yang telah diketahui penelitian ini mendapatkan hasil dari uji t yaitu t hitungnya sebesar 5.346 dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari probabilitas signifikansi 0.05. Berdasarkan hasil tersebut maka hasilnya adalah H_1 diterima ini berarti variabel Ketepatan Waktu (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Reinhard dkk (2013) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pelanggan (Studi Pada Penumpang Kereta Api Kelas Argo Jurusan Semarang-Jakarta PT. KAI DAOP IV Semarang).

SIMPULAN DAN SARAN**a. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai variabel kualitas pelayanan, tarif, dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini memiliki nilai R Square sebesar 88,2%. Hal ini menyimpulkan bahwa seluruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu hanya memiliki kontribusi sebesar 88.2% sedangkan 11.8% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang berada diluar penelitian ini. Dengan ini

diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk menambah variabel-variabel lain yang lebih dekat dengan variabel keputusan pembelian.

c. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik, yaitu:

1. Bagi instansi,sebaiknya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) agar dapat meningkatkan kualitas dan fasilitas terhadap penumpang penyandang cacat,meningkatkan ketersediaan ruang tunggu,penambahan tempat sampah yang lebih banyak. Tarif yang di berlakukan harus kompetitif dan sesuai dengan fasilitas yang diterima penumpang kereta api yang menjadi pertimbangan dibanding moda transportasi lain. Perbaikan dan peningkatan jadwal kereta api dalam pengaturan perjalanan kereta api sehingga perjalanan kereta api kedepannya akan lebih tepat waktu dan sesuai jadwal keberangkatan kereta api maupun kedatangan kereta api.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih spesifik pada indikator terhadap tingkat kepuasan penumpang,sehingga dapat diketahui indikator-indikator apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kereta api.

Daftar Pustaka

- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Jakarta: Erlangga. Kepuasan Pelayanan Jasa . Erlangga. Jakarta.
- Liberty.Blumberg, R.S. 1999. Inflammatory Bowel Disease. New York: Mc Graw Hill.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,